

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, A. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Edisi 1. jilid dua. Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Akbar, M. dan N. Parvez. Impact Service Quality, Trust, and Customer satisfaction on Customers Loyalty. *ABAC Journal* 29(1): 24-38.
- Alma, B. 2011. *pemasaran dan Pemasaran jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Fajrin. L. 20016. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5(3):1-16.
- Faryabi. M. 2009. *Pengukuran Harga*. Jilid 2. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali. I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi keempat. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_, 2008, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Kedua. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ishak, A dan Luthfiri, Z. 2011. Pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas. *Jurnal Siasat Bisnis* 15(1): 55-66.
- Kassim, N. and N.A abdullah 2010. The Effect of Proceived Service Quality Dimensions on Customers satis faction, Trust, and Loyalty in ecommerce Setting. *Asia Pacific journal of Marketing and Logistics* 65(3): 351-371.
- Kotler, P. dan G. Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, dan K.L. Keller. 2012. *Identifikasi Kepuasan Pelanggan*. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2004. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2. Edisi Melinium. Erlangga.
- \_\_\_\_\_, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Erlangga.
- \_\_\_\_\_, 2010. *Manajaemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2012. *Identifikasi Kepuasan Pelanggan*. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Kusmayadi, T. 2007. Pengaruh Relation Ship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan STIE STAN Indonesia Mandiri. *Jurnal Manajemen Bisnis* 2(1): 55-58.
- Lee, S and H. Moghavvemi 2015. The Dimension of Service Quality and Its Impact on Customer satisfaction, Trust, and Loyalty : A Case of malaysian Banks. *Asian Journal of Bisnis and Accounting* 8(2), 2015.
- Lewis, D.E. 2012. A Departure From Training by th Book, More Companies Seeing Benefits of E-Learning. The Boston Globe.  
<http://bostonworks.boston.com/globe/articles>. Diakses 17 oktober 2017.
- Manusamy, J., S. Chelliah dan H.W. Man. 2010. Service Quality delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Bangking sector in Malaysia. *International Journal of Innovation, Management and technology* 1(4): 398-404.
- Marwanto, A. 2015. *Marketing Sukses*. Kobis. Yogyakarta.
- Mohammad, A. 2009. *Hukum Asuransi Indonesia*. Citra Aditya Bakti. Bandung.

- Nandahapsari, R. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada Catering Rossa, *Artikel Skripsi* Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Noeraini, A. I. 2016. Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5(5): 1-17.
- Pradina, S. 2012. Pengaruh Kepercayaan pelanggan , Kualitas Produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Demak, *Sistem Informasi Jurnal USM* 1(2).
- Priyatno. 2012. *Belajar cepat olah data statistik dengan SPSS.CV*. Andi Arrsa. Yogyakarta.
- Purnamasari. Y. 2015. Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Produk M2 Fashion Online. *Jurnal Jurusan pendidikan Ekonomi* 5(1): 1-12.
- Sangadji , E.M dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsume:pendekatan Praktis, disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sari, D. D 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. (Study Kasus pada konsumen SIM Card GSM Prabayar XL di Kota Yogyakarta). *Skripsi*, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Seto-Pamies, D. 2012. *Customer Loyalty to Service Providers: Examining the role of service quality, Customer satisfaction and trust*. Total Quality Management & Business Excellence 23(11). PP 1257-1271.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung
- \_\_\_\_\_, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Cetakan ke 13. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, dan G. Candra. 2012. *Service, Quality and Statisfaction*. Edisi 3. Andi, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2010. *Manajemen Jasa*, Banyumedia, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi ketiga. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Penerbit andi. Yogyakarta.
- Usman, A. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Widayat, A. 2002. *Riset Bisnis*. CV. Cahaya Press, Malang.
- Widiana M.E. dan Sinaga, B. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Catakan Pertama, Penerbit Karya Putra Darwati, Bandung.
- Wulandari. S. 2017. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 6(9): 1-18.
- Yayak, P. 2016. Pengaruh Citra Merek, Atmosfer dan Harga terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening pada Café “DE\_KALOSI”. *Skripsi*, STIESIA, Surabaya.

Zuhro, S. dan M. Bahrudin. 2015. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap kepuasan Pelanggan, *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* 3(1): 1-18.

